

SKRIPSI

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR SURABAYA

Diajukan kepada
Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran



OLEH:

Nama : Fulgensius Atin

NRP : 1523012033

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fulgensius Atin

NRP : 1523012033

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul:

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR SURABAYA

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran.

Surabaya, 17 Desember 2015

Yang membuat pernyataan



FULGENSIUS ATIN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Fulgensius Atin NRP. 1523012033 telah diuji dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 7 Desember 2015 dan telah dinyatakan lulus oleh

Tim Penguji

1. Ketua : Lukas Slamet Rihadi, dr., MS., QIA
2. Sekretaris : dr. Yudhiakuari Sincihu, M.Kes
3. Anggota : Dr. Inge Wattimena, dr., M.Si
4. Anggota : Galuh N. P., S.Fam., M.Farm-Klin., Apt.

()
()
()
()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Prof. Willy F. Maramis, dr., Sp.KJ (K)

NIK. 152.97.0302

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Fulgensius Atin

NRP : 1523012033

menyetujui skripsi saya yang berjudul:

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR SURABAYA

untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya)
untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Desember 2015

Yang membuat pernyataan,


FULGENSIUS ATIN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya”.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Drs. Kuncoro Foe, G.Dip.Sc.,Ph.D selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (FK UKWMS) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dokter (S1) di Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Prof. W. F. Maramis, dr., Sp.KJ (K) selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (FK UKWMS) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dokter (S1) di Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Suwarni dan seluruh staff Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di rumah sakit tersebut.
4. Lukas Slamet Rihadi, dr., MS., QIA selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, memberi dukungan dan semangat, meluangkan waktu, dan membantu penulis menyusun skripsi.
5. dr. Yudhiakuari Sincihu, M.Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, memberi dukungan

dan semangat, meluangkan waktu, dan membantu penulis menyusun skripsi.

6. Alm. Djuharto S. Sutanto. dr., MHum, SH selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran, meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
7. Dr. Inge Wattimena, dr., M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran, meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
8. Galuh Nawang P., S.Fam., M.Farm-Klin., Apt. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran, meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
9. Keluarga dan teman – teman yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk mencapai cita-cita dan memberikan semangat serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini dan bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Demikian hasil skripsi ini, atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya, 30 November 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xvi
RINGKASAN	xvii
ABSTRAK	xx
<i>ABSTRACT</i>	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1

1.2	Rumusan Masalah	5
1.3	Tujuan Penelitian	5
1.3.1	Tujuan Umum	5
1.3.2	Tujuan Khusus	5
1.4	Manfaat Penelitian	6
1.4.1	Manfaat Teoritis	6
1.4.2	Manfaat Praktis	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....		7
2.1	Jasa.....	7
2.1.1	Pengertian Jasa	7
2.1.2	Karakteristik Jasa.....	7
2.1.3	Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	8
2.2	Definisi Kepuasan	10
2.2.1	Kepuasan Pasien	11
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
2.2.2.1	Faktor Internal	12
2.2.2.2	Faktor Eksternal.....	14
2.3	Pelayanan Keperawatan	16
2.3.1	Definisi Pelayanan Keperawatan	16
2.3.2	Peran dan Fungsi Perawat	17
2.3.3	Asuhan Keperawatan	19
2.3.4	Hubungan Perawat dengan Pasien	20
2.3.5	Harapan Terhadap Pelayanan Keperawatan	24
2.4	Kerangka Konsep dan Teori	26

BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Etika Penelitian	27
3.2 Desain Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
3.3.1 Variabel yang Teridentifikasi berdasarkan kerangka konseptual.....	28
3.3.1.1 Variabel Independen	28
3.3.1.2 Variabel Dependen	28
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel	37
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5.3.1 Kriteria Inklusi	38
3.5.3.2 Kriteria Eksklusi	38
3.6 Kerangka Alur Penelitian.....	39
3.7 Metode Pengambilan Data	39
3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data	39
3.8.1 Pengolahan Data	39
3.8.2 Analisis Data.....	40
3.8.3 Perangkat Pengolahan.....	42
3.8.3.1 Pengolahan Secara Manual	42
3.8.4 Contoh Laporan Hasil Penyusunan Indeks	42
3.8.5 Penyajian Data	44
3.9 Validitas dan Reliabilitas	44

BAB 4 PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	45
4.1 Karakteristik Lokasi Penelitian.....	45
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	46
4.3 Karakteristik Pengguna Jasa Rumah Sakit	
Gotong Royong.....	46
4.3.1 Distribusi Responden Berdasarkan	
Jenis Kelamin	46
4.3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.4 Hasil Penelitian	49
4.5 Hasil Indeks Kepuasan.....	51
4.5.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	51
4.5.2 Dimensi <i>Reliability</i>	51
4.5.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
4.5.4 Dimensi <i>Assurance</i>	52
4.5.5 Dimensi <i>Empathy</i>	53
 BAB 5 PEMBAHASAN	 54
5.1 Karakteristik Responden	54
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenis Kelamin	54
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Pendidikan	55
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
5.2 Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	

Keperawatan Secara Umum	57
5.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	58
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	59
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i>	60
5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	61
5.3 Keterbatasan Penelitian	62
 BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	 63
6.1 Simpulan	63
6.2 Saran	64
6.2.1 Rumah Sakit	64
6.2.2 Peneliti Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	41
Tabel 4.1 Nilai Rerata Unsur Tiap Unit Pelayanan.....	47
Tabel 4.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Umum.....	48
Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	48
Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	50

Tabel 4.7	Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap	
	RS Gotong Royong Semampir Surabaya	
	Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik jumlah pengunjung pasien rawat inap Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konsep dan Teori.....	26
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.2 Distribusi Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.3 Distribusi Berdasarkan Pendidikan.....	48
Gambar 4.4 Distribusi Berdasarkan Pekerjaan.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Keterangan Ijin Penelitian Oleh Fakultas.....	68
Lampiran 2 Surat Keterangan Ijin Penelitian Oleh Rumah Sakit.....	69
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i>	70
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	71
Lampiran 5 Uji Validitas.....	75
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	76
Lampiran 7 Identitas Responden.....	77
Lampiran 8 Hasil Data Responden.....	79
Lampiran 9 Komite Etik.....	85

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
SD	Sekolah Dasar
SMP	Sekolah Menengah Pertama
SMA	Sekolah Menengah Utama
D-1	Diploma 1
D-2	Diploma 2
D-3	Diploma 3
S-1	Sarjana
S-2	Magister
S-3	Doktor
RS	Rumah Sakit
>	Lebih Dari
<	Kurang Dari
=	Sama Dengan
%	Persen

RINGKASAN

Kepuasan manusia merupakan suatu tuntutan yang tidak akan pernah ada habisnya dan akan terus menerus meningkat setiap waktunya. Pada era modern sekarang, tuntutan akan pemuasan kebutuhan manusia akan semakin meningkat setiap harinya tak terkecuali pada pelayanan jasa kesehatan khususnya rumah sakit. Oleh sebab itu, rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu meningkatkan dan berinovatif terhadap perkembangan jaman yang pesat ini dalam penyediaan jasa yang diberikan. Bentuk layanan kesehatan di rumah sakit kepada masyarakat berupa rawat inap, rawat jalan maupun penunjang medik. Tingkat kualitas suatu layanan jasa dapat diukur dari kepuasan pengguna jasa. Kepuasan pasien dapat dicapai jika pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari yang diharapkan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah mempelajari dimensi *service quality* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) terhadap pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat. Sumber daya manusia di rumah sakit yang paling banyak menentukan tercapainya kepuasan adalah perawat, karena paling sering bertemu dengan pasien. Hasil dari beberapa penelitian menyatakan lebih dari 40 % kepuasan pasien terhadap rawat inap rumah sakit ditentukan oleh pelayanan keperawatan.

Penelitian ini, berdasarkan pada aspek jenis kelamin, pasien yang berjenis kelamin laki – laki maupun perempuan adalah hampir sama banyak yaitu laki – laki sebesar 53% dan perempuan sebesar 46%. Pada aspek usia pasien, yang berusia 17-25 tahun yaitu pada usia

akhir remaja. Dilihat dari tingkat pendidikan pasien, sebagian besar adalah yang berpendidikan menengah yaitu SMA sebesar 45% dan SMP sebesar 26% serta banyak responden yang berkerja sebagai pegawai swasta yaitu 37% dan yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, buruh, tidak memiliki pekerjaan tetap dll sebesar 31%. Aspek diatas adalah faktor internal yang berasal dari dalam diri sendiri yang mempengaruhi kepuasan sesuai dengan teori Trisnantoro. Dari survey lapangan dengan latar belakang seperti yang diatas, hal yang paling diutamakan oleh pasien adalah pasien dapat dengan segera sembuh dan tidak terlalu memperlmasalahkan pelayanan lain yang menurut pasien sudah cukup memberikan kenyamanan.

Berdasarkan hasil indeks kepuasan secara keseluruhan menyatakan sudah puas dengan pelayanan keperawatan yang ada dengan hasil mutu pelayanan keperawatan adalah B dan kinerja unit pelayanan keperawatan rawat inap Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya termasuk kategori Baik. Hasil kepuasan ini sesuai dengan teori Azwar dimana pasien menganggap pelayanan keperawatan yang diberikan sudah bermutu yaitu perawat selalu siap sedia saat dibutuhkan pasien (*available*), perawat mendengarkan keluhan pasien dengan saksama (*acceptable*), keyakinan akan keahlian perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien lebih cepat sembuh (*efficient*) serta perawat dapat memainkan peran dan fungsi keperawatan dengan maksimal yaitu keandalan perawat dalam memberikan pelayanan dengan akurat dan segera dan keandalan perawat dalam menjelaskan pelayanan keperawatan yang diberikan dimana perawat berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan, rehabilitator dan advokat. Kenyamanan serta keamanan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, menjaga kerapihan

dan kebersihan ruang perawatan, menjaga kebersihan dan penampilan diri untuk menjalankan fungsi seorang perawat sebagai pelindung dan pemberi kenyamanan dan menjadi komunikator serta rehabilitator yang baik yaitu perawat perhatian kepada pasien dan keluarga pasien dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien dan keluarga pasien.

ABSTRAK

Kepuasan adalah hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Kepuasan manusia merupakan suatu tuntutan yang tidak akan pernah ada habisnya. Pada era modern sekarang, tuntutan akan pemuasan kebutuhan manusia akan semakin meningkat setiap harinya tak terkecuali pada pelayanan jasa kesehatan khususnya rumah sakit. Oleh sebab itu, rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu meningkatkan dan berinovatif terhadap perkembangan jaman yang pesat ini dalam penyediaan jasa yang diberikan. Tingkat kualitas suatu layanan jasa dapat diukur dari kepuasan pengguna jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah mempelajari dimensi *service quality* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara dengan panduan kuesioner. Dari hasil penelitian ini, secara keseluruhan pelayanan keperawatan rawat inap dikategorikan baik. Hal yang perlu diperhatikan lebih yaitu keandalan perawat dalam menjelaskan pelayanan keperawatan yang dilakukan karena mendapat mean skor terendah diantara semua aspek yaitu 3,06.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, dimensi *service quality*, pelayanan keperawatan, rawat inap, indeks kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

It is known that satisfaction is a major part of human life. Human satisfaction is a never-ending demand. In this modern era, the demand to satisfy human needs increases each day including that for health services. Therefore, hospitals must continue to improve and innovate in order to improve the health services that it provides. The level of quality for health services can be measured using surveys. The aim of this study is not learn the dimension of service quality which are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards inpatients in Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya by calculating Public Satisfaction Index. The sample used in this study consists of 100 respondents. This research is conducts interviews and questionnaires to collect the data. The result of this study shows that the health services of inpatients in this hospital can be categorized as good. Nevertheless, it should be noted that the ability of nurses to explain health services has a low mean score of 3.06.

Keywords : Patient's Satisfaction, Dimension of Service Quality, Health Services, Inpatients, Public Satisfaction Index